

**8 - 2 | 2020**

---

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INCLUSÃO DIGITAL - Um estudo de caso com adultos que frequentam ações de formação na modalidade EFA**

*DIGITAL TRANSFORMATION AND DIGITAL INCLUSION - A case study with adults attending training programs in the EFA modality*

*TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INCLUSIÓN DIGITAL- Un estudio de caso con adultos que asisten a programas de capacitación en la modalidad de EPT*

**Elena Bettencourt Martins | Ana Loureiro**

---

**Electronic version**

URL: <https://revistas.rcaap.pt/uiips/> ISSN: 2182-9608

**Publisher**

Revista UIIPS

**Printed version**

Date of publication: 31<sup>st</sup> July 2020 Number of pages: 81-101

ISSN: 2182-9608

**Electronic reference**

Martins, E. B., & Loureiro, A. (2020). TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INCLUSÃO DIGITAL. Um estudo de caso com adultos que frequentam ações de formação na modalidade EFA. Edição Temática: Ciências Sociais e Humanas. *Revista da UI\_IPSantarém*, 8(2), 81-101.

## TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E INCLUSÃO DIGITAL

### Um estudo de caso com adultos que frequentam ações de formação na modalidade EFA

#### DIGITAL TRANSFORMATION AND DIGITAL INCLUSION

#### A case study with adults attending training programs in the EFA modality

**Elena Bettencourt Martins**

Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Santarém, Portugal  
elenamartins27@gmail.com

**Ana Loureiro**

Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Santarém, Portugal  
CIAC - Centro de Investigação em Artes e Comunicação  
LE@D - Laboratório de Educação a Distância e eLearning  
ana.loureiro@ese.ipsantarem.pt | ORCID 0000-0003-1322-3070 | Ciência ID 9E13-E4A0-3ABE

## RESUMO

Os múltiplos benefícios das tecnologias digitais para o desenvolvimento humano tornam a inclusão digital uma necessidade na sociedade contemporânea. Neste artigo apresentamos um estudo exploratório sobre “Inclusão Digital”, tendo como referência empírica a investigação sobre as competências digitais de adultos/as pouco qualificados/as e em situação de desemprego que frequentam ações de formação profissional de dupla certificação, tendo por base o reforço da literacia digital e das competências digitais, imprescindíveis ao exercício de uma cidadania mais ativa e participativa, que lhes permita estar incluídos socialmente. A investigação teve uma perspetiva metodológica qualitativa apoiada na análise documental, no questionário de diagnóstico e no *focus group*. Os resultados evidenciam que o uso efetivo das tecnologias digitais está aquém das suas potencialidades, reforçando a ideia de que a inclusão digital é mais do que a mera utilização destas ferramentas e realçando a importância da literacia digital para uma eficiente apropriação e mobilização das tecnologias digitais no quotidiano de forma autónoma e responsável.

**Palavras-chave:** educação e formação de adultos; inclusão social; inclusão digital; competências digitais, transformação digital.

## ABSTRACT

The multiple benefits of digital technologies for human development make digital inclusion a necessity in contemporary society. In this paper we present an exploratory study on Digital Inclusion, having as an empirical reference the research on the digital skills of low qualified and unemployed adults who attend double certification professional training actions, based on the reinforcement of

digital literacy and digital competences, essential for the exercise of a more active and participatory citizenship, which allows them to be socially included. The research had a qualitative methodological perspective supported by documentary analysis, the diagnostic questionnaire and the focus group. The results show that the effective use of digital technologies is below its potential, reinforcing the idea that digital inclusion is more than the mere use of these tools and emphasizing the importance of digital literacy for an efficient appropriation and mobilization of digital technologies in autonomously and responsibly.

**Keywords:** adult education and training; social inclusion; digital inclusion; digital skills, digital transformation.

## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento e a consolidação da utilização das tecnologias digitais no quotidiano das pessoas suscitam uma série de questões que o tornam objeto de pesquisa social. O interesse neste tema foi o ponto de partida para o desenvolvimento deste trabalho sobre a chamada Inclusão Digital, este conceito é um fenómeno complexo, relacionado não apenas à acessibilidade, mas também às formas de apropriação das tecnologias de comunicação e informação (TIC). Estas modificaram substancialmente, nos últimos anos, as relações económicas, políticas, culturais e sociais da sociedade, desencadeando mudanças que implicam, cada vez mais, uma participação ativa de todos/as e o acesso às tecnologias torna-se uma das condições necessárias para uma sociedade mais justa, inclusiva e democrática.

Neste âmbito, pretendeu-se com este estudo evidenciar em que medida formar em literacia digital pode reduzir situações de exclusão e compreender como um processo de capacitação em competências digitais pode ajudar nas estratégias de inclusão social de determinadas pessoas ou grupos. Este trabalho permitiu-nos averiguar os processos de aprendizagem e a sua contribuição para a aquisição de competências digitais pelos formandos e formandas que frequentam ações de formação na modalidade EFA (Educação e Formação de Adultos) no Serviço de Formação Profissional de Santarém.

No que diz respeito ao plano de pesquisa, este tem por base a pertinência da pesquisa bibliográfica de obras e de artigos de referência, bem como a utilização da observação não participante e o método de inquéritos, pois este método *“oferece muitas mais possibilidades: colocando um maior número de questões, podem fazer-se análises mais aprofundadas, descrever de forma mais perspicaz as opiniões e os comportamentos que procuramos estudar.”* (Ghiglione & Matalon, 2001, p. 16).

## 2 ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 2.1 A Aprendizagem ao Longo da Vida e a Educação e Formação de Adultos como recurso para a capacitação

A sociedade de hoje exige novos processos de ensino-aprendizagem, os sistemas educacionais são confrontados com a necessidade de evoluir da educação da era industrial para uma educação que prepare as pessoas para a era digital.

A perspetiva da Aprendizagem ao Longo da Vida (ALV), como princípio orientador do sistema educativo e dos processos de aprendizagem, surge num contexto fortemente influenciado por mudanças rápidas no conhecimento, nas tecnologias, na comunicação e nas relações sociais. Neste contexto, ter oportunidade para aprender ao longo da vida é poder participar em processos de interação para trocar significados, conhecimentos, estratégias e experiências, sobre o que

interessa às pessoas e através das quais podem desenvolver as suas aptidões e saberes para melhorar as suas vidas.

De acordo com o *Guia de Implementação para a Estratégia de Competências para Portugal* (OCDE, 2018), em 2016, 53% dos adultos portugueses com idades entre os 25 e os 64 anos, e 31% dos 25 aos 34 anos de idade, não tinham concluído o ensino secundário. Dos países que fazem parte da OCDE apenas Portugal, Turquia e México, possuem mais adultos entre os 25 e os 64 anos que não concluíram o ensino secundário (OCDE, 2018, p. 12). Com efeito, os baixos níveis de qualificação podem ser prejudiciais ao sucesso das pessoas no mercado de trabalho bem como para a sua qualidade de vida, esta situação implica a necessidade de renovar e diversificar continuamente o conhecimento e as competências para responder às incertezas e à mudança contínua na era digital.

Segundo a *Recomendação do Conselho da União Europeia* de 19 de dezembro de 2016 sobre percursos de melhoria de competências:

a participação de adultos pouco qualificados na aprendizagem ao longo da vida continua a ser quatro vezes inferior à das pessoas com qualificações de nível superior. O acesso a oportunidades de aprendizagem ao longo da vida continua a ser desigual entre grupos socioeconómicos, sendo menor em alguns grupos da população em idade ativa, especialmente os nacionais de países terceiros. É, pois, fundamental para o sucesso das medidas de melhoria de competências encorajar uma participação alargada e inclusiva. É essencial envidar esforços para chegar às pessoas que necessitem especialmente de motivação, apoio e orientação ao longo da vida, especialmente as que estão mais afastadas do mercado de trabalho ou da educação e formação. (Recomendação do Conselho da União Europeia, 2016, p. 2)

Neste contexto, a educação é um fator decisivo para o desenvolvimento das sociedades, para promover a coesão social e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e cidadãs, tornando-se, não apenas uma exigência, mas também uma necessidade inevitável para viver em sociedade. A educação “*está presente no desenrolar da própria vida do ser humano, enquanto ser produtor e produto de cultura*” (Barros, 2011, p. 95), sendo a peça-chave para o processo de integração de cada um dos membros da sociedade.

Nas últimas décadas, a conceção de ALV tem evoluído de forma progressiva e atualmente assume processos de aprendizagem que podem ocorrer em qualquer fase da existência de uma pessoa: infância, juventude, idade adulta e velhice, e em múltiplos contextos e com diferentes agentes (educação formal, não formal e informal). Surgem assim novos ambientes e formas de aprendizagem que exigem uma transformação dos sistemas de ensino e formação “*a fim de tirar pleno partido das oportunidades oferecidas pelas tecnologias da informação e da comunicação e pelos meios de comunicação social, bem como de desenvolver as capacidades e competências necessárias para satisfazer as exigências da sociedade e do mercado de trabalho do futuro.*” (Relatório sobre a Educação na Era Digital, 2018, p.8).

A *Recomendação sobre Aprendizagem e Educação de Adultos* (2015) renova o conceito da educação de adultos como uma das componentes essenciais ao longo da vida e considera as TIC com “*grande potencial para melhorar o acesso dos adultos a uma variedade de oportunidades de aprendizagem e promover a equidade e a inclusão.*” (UNESCO, 2015, p. 7). De facto, a EFA é uma exigência da sociedade atual, como confirma o *Global Report on Adult Learning and Education – GRALE III* “*A aprendizagem e a educação de adultos fazem a diferença, ao ajudar as pessoas a atualizar constantemente seus conhecimentos e habilidades ao longo de suas vidas, para que mantenham suas habilidades de modo a contribuem como membros saudáveis e produtivos da sociedade.*” (UNESCO, 2016, p. 15).

Barros (2011) dá um contributo importante acerca do presente e do futuro da educação de adultos e considera que o entendimento dado atualmente à educação e formação de adultos assenta em três eixos principais: 1 - Instrumento de gestão da força de trabalho: *“assenta a sua fundamentação nas mudanças verificadas nas últimas três décadas, no âmbito da economia, que são apresentadas como inevitáveis, em particular no que diz respeito às transformações que ocorreram no mercado de trabalho.”* 2 - Meio de prevenir formas de conflitualidade social: estabelece a promoção da coesão social e a luta contra a exclusão social. 3 - Ferramenta de adaptabilidade ao dispor da população ativa: *“é sobretudo ao trabalhador que cabe a responsabilidade pela manutenção do seu emprego, e que esta passa necessariamente pela atualização constante de competências”* (p. 153-155). Deste modo, a EFA não só tem de acompanhar as transformações do mercado de trabalho, como também deve basear-se no pressuposto da responsabilização individual e na participação na estabilidade da sociedade como um todo. A este propósito, Barros (2011) enfatiza a relevância de uma educação de adultos autêntica e transformadora, imprescindível *“à construção coletiva e solidária da paz, da amorosidade humana, da felicidade e do bem-estar social, elementos que vemos como características de um mundo outro, possível, desejável, necessário e urgente.”* (p. 186).

Neste sentido, as TIC podem ser uma ferramenta facilitadora para a resolução de problemas e para melhorar a forma como as pessoas leem, escrevem, comunicam e se entretêm. Portanto, a literacia digital na EFA é um importante desafio social contra novas formas de exclusão, que só poderão ser superadas com o desenvolvimento de competências técnicas e sociais, valores e atitudes que permitam solucionar problemas e atividades próprias da era digital.

## **2.2 Transformação Digital e Inclusão Social**

As tecnologias exigem a aquisição de novos conhecimentos e o desenvolvimento de competências para serem aplicados diariamente, uma vez que as mesmas estão presentes em qualquer atividade humana (trabalho, economia, lazer, organizações, comunicação, administração, etc.).

De acordo com o documento *Going Digital: Making the Transformation Work for Growth and Well-being* a transformação digital em curso da economia e da sociedade promete estimular a inovação, gerar eficiência e melhorar os serviços, e, ao fazê-lo, impulsionar um crescimento mais inclusivo e sustentável, além de melhorar o bem-estar (OECD, 2018). Considerando este cenário Ochôa & Pinto (2017) explicam que o investimento em capital humano e no desenvolvimento de competências *“na denominada transformação digital caracteriza-se pela atenção dada à velocidade da mudança e inovação (4.0), à convergência tecnológica e à corresponsabilização de atores públicos e privados para criar o talento necessário para enfrentar os desafios do mundo digital.”* (p.1). Neste contexto, a transformação digital não pode ser vista como uma simples implementação de tecnologia, é também um processo que influencia os comportamentos, as atividades e as competências das pessoas e das organizações, que graças às tecnologias digitais melhoram a sua capacidade de adaptação aos novos desafios do cenário tecnológico e digital atual.

Segundo a Comunicação da Comissão Europeia relativa ao *Plano de Ação para a Educação Digital* o acelerar da transformação digital na UE decorrerá do *“rápido crescimento das novas tecnologias como a inteligência artificial, a robótica, a computação em nuvem e a cifragem progressiva («blockchain»)”*. (Comissão Europeia, 2018, p. 1). Uma das prioridades deste plano é o desenvolvimento de competências e aptidões digitais pertinentes para a transformação digital. Podemos assim dizer que estamos perante uma transformação que avança muito mais rapidamente do que imaginamos, é algo irreversível e não acompanharmos o ritmo desta mudança poderá desencadear problemas de inclusão social, a sociedade digital existe e se não nos capacitarmos poderemos ficar excluídos. É preciso estarmos preparados para ter um lugar no mundo do futuro e cada cidadão e cidadã deverá desenvolver as capacidades necessárias para explorar as oportunidades decorrentes da transformação digital.

### 2.2.1 A Sociedade em Rede e a Internet

As TIC criaram condições para o surgimento de sociedades do conhecimento, se por um lado a sociedade da informação está baseada no avanço tecnológico, por outro as sociedades do conhecimento compreendem dimensões éticas, sociais e políticas, são sociedades em rede que promovem a consciência dos problemas globais (UNESCO, 2005). Estas sociedades em rede são globais e dependem da trajetória do desenvolvimento da sociedade, no entanto têm uma difusão desigual, isto é, não incluem todas as pessoas e trazem grandes mudanças, trata-se de um novo paradigma tecnológico, que faz surgir uma nova forma de organização social. (Castells & Cardoso, 2005).

Estamos perante uma cultura digital que transforma a forma como comunicamos e como nos relacionamos uns com os outros. Contudo, a sociedade em rede pode trazer novas formas de exclusão daqueles que não têm acesso às tecnologias digitais, como expõe Fernandes (2013): *“a ‘galáxia internet’ é uma realidade notoriamente desigual, onde os graus de acesso à rede são muito variáveis dentro das regiões do mundo e os países considerados – o que levanta, desde logo, o problema dos excluídos da sociedade em rede”* (p. 271). Assim, a expansão das TIC fez emergir novas formas de desigualdades entre as pessoas e grupos sociais, nomeadamente no que diz respeito ao acesso desigual às tecnologias e à informação. Esta exclusão do acesso à tecnologia digital é designada por Patrocínio (2004) de *“info-marginalização ou info-exclusão, existindo em paralelo muitos ‘info-pobres’ e muitos ‘info-privilegiados’, situação geradora da chamada fratura digital.”* (p.59). Esta fratura digital vai mais além do ter ou não ter acesso, refere-se à separação entre as pessoas que utilizam as TIC na sua vida quotidiana, em particular a internet, e aquelas que não conseguem aceder, ou tendo a possibilidade de acesso, não as sabem utilizar ou não o fazem por falta de interesse ou capacitação.

### 2.2.2 Inclusão Social e Inclusão Digital: significados e inter-relações

Sendo a inclusão social um processo que visa proporcionar acesso equitativo, permitir a participação de todos e valorizar a contribuição de cada pessoa para a sociedade, no que diz respeito ao digital não há uma distribuição democrática e equitativa nas oportunidades de acesso, utilização e apropriação das tecnologias digitais. Esta situação, muitas vezes, coincide com outras exclusões estruturais que podem estar relacionadas com a classe social, a etnia, a geração, o género, etc. Portanto, não é um processo linear e igual para todos e isto resulta num novo tipo de exclusão: os analfabetos digitais ou infoexcluídos.

Espinet, Sevilla & Bolívar (2007) explicam que *“una persona está excluída digitalmente quando se ve privada de acceder a las oportunidades e a los derechos derivados del uso de las TIC o quando no tiene capacitación para disfrutarlas.”* (p. 29). Neste sentido, quem não possui as competências está excluído ou em risco de exclusão, sobretudo porque está em desvantagem em relação aos restantes cidadãos e cidadãs que têm essas competências em âmbitos chave como o acesso ao emprego, a participação ativa na sociedade, o poder beneficiar dos serviços *online*, ter qualidade de vida e estar incluído na sociedade. Há um conjunto da população que é mais afetada, a este respeito Silva (2018) defende que a inclusão digital só existirá quando os benefícios das tecnologias digitais sejam acessíveis

à população que se encontra numa condição de maior vulnerabilidade, nomeadamente pessoas com baixos rendimentos, pessoas idosas, pessoas com deficiência, crianças e jovens consideradas em risco, pessoas com baixa escolaridade, pessoas desempregadas ou com emprego precário, pessoas pertencentes a minorias, migrantes ou refugiadas, pessoas de comunidades rurais ou de zonas geográficas onde as tecnologias, por uma multiplicidade de razões, ainda não entraram. (p. 8).

Lévy (1999) sublinha que a inclusão digital deve partir de uma perspectiva humanista e de valorização da inteligência coletiva, e refere que

o "acesso para todos" não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras geralmente apresentadas. Não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço. Os novos instrumentos deveriam servir prioritariamente para valorizar a cultura, as competências, os recursos e os projetos locais, para ajudar as pessoas a participar de coletivos de ajuda mútua, de grupos de aprendizagem cooperativa, etc. (p. 243).

A *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (2015 –2020)* revela que o trabalho de inclusão digital está intimamente ligado ao trabalho de inclusão social,

grande parte das assimetrias relacionadas com a Sociedade da Informação derivam de assimetrias sociais, nomeadamente as causadas pelo envelhecimento da população, a desertificação das regiões interiores e as dificuldades que enfrentam as pessoas dos grupos vulneráveis ou dos grupos desfavorecidos. Desta forma, o trabalho de inclusão digital da população que nunca utilizou a Internet tem que encontrar correlação com o trabalho das organizações que já desenvolvem a inclusão social da população. (Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2015, p. 5)

Na opinião de Garcia (2016) a inclusão digital só por si não significa inclusão social. Sendo a inclusão social um fenómeno complexo é preciso conhecer como são utilizadas as tecnologias e de que forma essa utilização se reflete nos aspetos da vida quotidiana do cidadão e na criação de novos conhecimentos, porque a inclusão digital não implica apenas o acesso à Internet ou as TIC, a apropriação, o significado e o uso destes conhecimentos deve resultar numa melhoria da qualidade de vida das pessoas. Portanto, para uma maior inclusão e equidade o digital deve estar ao serviço da inclusão social.

De acordo com Woszezenki, Nakayama & Junior (2013) a inclusão digital deve ser entendida como um processo da inclusão social, deve ser “*concebida como um conjunto de dimensões, das quais a social e a digital encontram-se entrelaçadas, visando o desenvolvimento pleno do ser humano para exercício da cidadania.*” (p. 2). Nesta perspetiva, o acesso às tecnologias digitais é um instrumento de potencialização para a inclusão social. Assim, podemos entender a inclusão digital como um processo que tende a reduzir as desigualdades no que diz respeito à integração das pessoas, ao seu crescimento comunitário e desenvolvimento pessoal.

### 2.2.3 Literacia Digital

A complexidade do século XXI faz com que se fale em múltiplas alfabetizações ou literacias, já não se trata apenas da alfabetização das letras e dos números. Nas sociedades tecnologicamente avançadas e culturalmente diversificadas a literacia vai para além das capacidades funcionais de leitura e escrita para incluir múltiplas literacias que envolvem formas culturalmente apropriadas de pensar e raciocinar criticamente em todas as áreas da vida (Westby, 2010). Logo, nas sociedades contemporâneas a literacia é vista de forma dinâmica e as pessoas constroem o conhecimento a partir de múltiplas fontes.

No que diz respeito à literacia digital, esta será, cada vez mais, uma etapa importante para o exercício da cidadania e da justiça social e uma pré-condição para uma atividade profissional bem-sucedida. Do ponto de vista de Martín (2003), o objetivo prioritário da literacia digital é a capacitação para transformar informação em conhecimento e fazer do conhecimento um elemento de

colaboração e transformação da sociedade. No documento *Literacia digital dos adultos portugueses: Estratégia Metodológica* Lopes & Henriques (2017) afirmam que na sociedade em rede

é inegável a importância da literacia dos indivíduos como fator de empoderamento, potenciador de uma cidadania ativa e inclusiva. As competências de literacia mediática e digital (ou melhor, a posse ou não dessas competências) constituem-se como elementos decisivos no processo de inclusão/exclusão digital e social. (p. 147).

Sebastião (2014) explica que a literacia digital tem três níveis: o acesso à *Web*, a compreensão dos seus conteúdos (o que são, quem os produz, porque produz, como usa) e a utilização das ferramentas digitais. Acrescenta ainda que “*a literacia digital é operacionalizada como a capacidade de aceder à Web, compreendê-la e utilizá-la, criando conteúdos, partilhando-os e consumindo-os de forma crítica, ética, segura e intencional.*” (p. 114). Entendemos, assim, que a literacia digital não visa formar exclusivamente para o uso correto de diferentes tecnologias, trata-se de desenvolver competências direcionadas para as capacidades de comunicação, sentido crítico, níveis mais altos de participação, capacidade de interpretar informações, avaliá-las e poder criar as suas próprias informações. Estes benefícios contribuem para uma maior autonomia – capacidade de cada pessoa superar-se a si própria, conseguir agir sobre o seu desenvolvimento económico, pessoal, familiar e social. Em linha com o que temos vindo a referir, Messias, Loureiro & Barbas (2012) afirmam

being digital literate does not refers only to the capability to use a computer or an email, but to the capability to gather, understand, interpret and share information available in all digital media. Being digital literate gives us the ability to communicate and work more efficiently, because it involves understanding how all digital devices work and how they can be used to interact with society. (p. 2).

Efetivamente, como referem Espinet, Sevilla & Bolívar (2007), as práticas sociais interagem com a tecnologia e vice-versa. Para existir uma sociedade realmente inclusiva é preciso resolver os problemas sociais que podem excluir digitalmente, é preciso trabalhar com os públicos mais vulneráveis e mostrar-lhes como as tecnologias digitais são poderosas ferramentas de emancipação e crescimento pessoal.

#### 2.2.4 Cidadania Digital

Ser cidadão não é apenas exercer direitos e deveres na sociedade, implica participar nos muitos aspetos da dinâmica social, procurando ações que mostrem maior participação e compromisso nas nossas comunidades. Como sublinha Patrocínio (2004) “*ser cidadão é, sobretudo, dar-se poder a si próprio na vida do dia a dia em termos públicos e privados, dando atenção a cada minuto da vida quotidiana e tendo uma voz e uma ação nessa vida quotidiana onde se constroem a identidade e o sentido de pertença à comunidade.*” (p.195).

Nesta perspetiva, a cidadania digital implica exercer direitos e deveres na chamada sociedade de informação e consiste no uso de tecnologias da informação e comunicação, a internet e as redes sociais de maneira ética, segura, responsável e ativa, abrindo novos espaços à participação cidadã. O cidadão digital não é apenas um observador da realidade, hoje participa, opina, aprende, controla, informa e mobiliza, são estes os atributos fundamentais da nova cidadania que começa a emergir.

O desafio está em promover uma cidadania cada vez mais responsável também no mundo digital e para isso será necessário ter cidadãos e cidadãs informados, críticos e comprometidos na utilização das ferramentas digitais. Deste modo, a formação em literacia digital não se pode cingir apenas ao desenvolvimento de competência de informática na ótica do utilizador, mas também ao saber utilizar as tecnologias para resolver situações do dia a dia. Neste sentido, Anusca Ferrari e Hans Martens propõem a seguinte reflexão:



No ponto de viragem para a cidadania digital, as competências digitais proporcionam a porta de entrada para esta terra virtual. Numa sociedade cada vez mais digital, podemos considerar a cidadania digital como um direito. As competências digitais permitem-nos exercer este direito. No entanto, não deveremos considerar as competências digitais como sinónimo da mera capacidade para operar dispositivos. Consideramos que a consciência e a tolerância, os valores e as responsabilidades democráticos fazem, todos eles, parte das competências necessárias para que sejamos, ou nos tornemos, cidadãos digitais. (Ferrari & Martens, 2016, p. 13).

### 2.2.5 Competências Digitais

Como consequência da rápida transformação digital da economia, a maioria das profissões requer o domínio de algum grau de competência digital, bem como a participação na sociedade em geral. A formação em literacia digital é um elemento fundamental para que os trabalhadores desenvolvam as competências que a nova economia exige. As competências digitais são também um fator-chave para o desenvolvimento socioeconómico e para a empregabilidade, e essenciais para que todos os cidadãos participem na sociedade digital.

A *Recomendação do Conselho da União Europeia sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida – Quadro de Referência Europeu* concede grande relevância às competências básicas e transversais, adaptando-as à realidade das necessidades da sociedade, deste modo, no contexto atual, as competências digitais

envolvem a adesão e a utilização confiante, crítica e responsável de tecnologias digitais na aprendizagem, no trabalho e na participação na sociedade. Nelas se incluem a informação e a literacia de dados, a comunicação e a colaboração, a literacia mediática, a criação de conteúdos digitais (incluindo a programação), a segurança (incluindo o bem-estar digital e as competências associadas à cibersegurança), as questões relacionadas com a propriedade intelectual, a resolução de problemas e o espírito crítico. (Jornal Oficial da União Europeia, 2018, p. 9).

Com efeito, as competências digitais são competências transversais que compreendem a utilização das tecnologias digitais de uma forma crítica, colaborativa e criativa, e são essenciais para aceder às diversas oportunidades na sociedade digital. Segundo o *Relatório do IDES*, metade da população portuguesa não possui as competências digitais básicas necessárias para utilizar eficazmente a Internet e 30% não tem quaisquer competências digitais (sobretudo porque não utilizam a Internet ou só o fazem raramente).” O mesmo documento salienta que “18% da mão-de-obra em Portugal (empregada e desempregada) não tem quaisquer competências digitais, em comparação com uma média da UE de cerca de 10%. (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES), Relatório por País, Portugal, 2018, p. 5).

Estes dados revelam a importância de implementar estratégias abrangentes na área das competências digitais que possibilitem o desenvolvimento das capacidades necessárias para que as pessoas possam encontrar emprego com mais facilidade, sejam mais produtivas e criativas e tenham sucesso, garantindo ao mesmo tempo a sua proteção, segurança e saúde quando utilizam as tecnologias. Neste sentido, a *Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030, Portugal INCoDe.2030* surge em abril de 2017 e tem como foco principal capacitar a população portuguesa para as competências digitais e aumentar a sua interação com as novas tecnologias. Tem três grandes desafios: “garantir a literacia e a inclusão digitais para o exercício da cidadania; estimular a especialização em tecnologias e aplicações digitais para a qualificação do emprego e uma economia de maior valor acrescentado e produzir novos conhecimentos em cooperação internacional.” (INCoDe.2030, 2017, p. 5). Esta iniciativa está estruturada em cinco eixos de ação:

inclusão, educação, qualificação, especialização e investigação, estando cada um deles associado a um conjunto de objetivos e medidas de políticas públicas cuja prossecução estará a cargo de diversas instituições e entidades.

Para o presente estudo destacamos o primeiro eixo de ação que corresponde à Inclusão. Este eixo tem como principal objetivo assegurar a generalização do acesso às tecnologias digitais a toda a população, para obtenção de informação, comunicação e interação. A sua atuação está baseada nas seguintes medidas: promoção das competências digitais; desenvolvimento de sistema de autodiagnóstico de competências digitais para o cidadão; ações de formação em competências digitais na ótica do utilizador, incluindo os grupos de cidadãos mais vulneráveis; criação de plataforma de recursos digitais em português e de acesso livre de suporte às ações de capacitação digital e desenvolvimento do sistema de certificação de competências digitais do cidadão (INCoDe.2030, 2017, p. 33). Estas medidas poderão facilitar o envolvimento das pessoas, pois mesmo em situação de vulnerabilidade, também têm o direito de adquirir os conhecimentos e de desenvolver as competências necessárias para fazer parte da sociedade digital. Neste âmbito, a inclusão digital pode ser um veículo para potenciar a inclusão em outras esferas da sociedade, como por exemplo maior participação cívica, autonomia, melhor saúde e qualidade de vida. Para monitorizar a eficácia e o impacto das medidas foi estabelecido um Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital (QDRCD). Este quadro tem por base o Quadro Europeu de Competência Digital para Cidadãos (DigComp 2.1) desenvolvido pela Comissão Europeia.

Com o objetivo de adaptar o DigComp 2.1 à realidade portuguesa foi criado o Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal, este constitui *“um instrumento orientador no desenvolvimento de estratégias e ferramentas de diagnóstico, promoção e monitorização da evolução das competências digitais.”* (Despacho n.º 1088/2019, Diário da República, 2.ª série - N.º 22). Este Quadro surge como um referencial que visa contribuir *“para que grupos populacionais diversos sejam capazes de avaliar os seus conhecimentos e evolução, servindo simultaneamente como orientação a entidades e organizações de formação e educação e a empresas, aspetos essenciais para o progresso que, neste domínio, o INCoDe.2030 persegue.”* (QDRCD, 2019, p.7). A sua estrutura inclui quatro níveis de proficiência: Básico; Intermédio; Avançado e Altamente Especializado. As diferentes competências digitais são agregadas em cinco áreas: a Literacia da Informação; a Comunicação e Cidadania; a Criação de Conteúdos; a Segurança e Privacidade e o Desenvolvimento de Soluções.

### 3 MÉTODO

Sendo o nosso objeto de estudo um fenómeno contemporâneo situado no contexto da vida real, considerou-se a metodologia de investigação baseada no método “estudo de caso”. Tendo em consideração que procuramos entender os significados que sustentam as aprendizagens dos/as participantes, optamos por uma metodologia qualitativa, que valorize a perspetiva e a voz dos/as intervenientes e proporcione um relacionamento mais próximo e flexível entre a investigadora e os/as participantes. Com efeito, e segundo Bogdan & Biklen (1994) *“conduzir investigação qualitativa assemelha-se mais ao estabelecimento de uma amizade do que de um contrato, os sujeitos têm uma palavra a dizer no tocante a regulação da relação, tomando decisões constantes relativamente à sua participação.”* (p.76).

Em primeiro lugar, procedemos à realização de um questionário *online* para diagnosticar que tipo de relação têm os/as participantes com o mundo digital, procurando saber que dispositivos têm, se têm internet em casa, quantas vezes vão à internet e o que fazem, como comunicam, etc. O questionário foi respondido individualmente pelo grupo de participantes e permitiu-nos recolher informações sobre os aspetos essenciais organizada nas seguintes categorias: caracterização da

amostra, acesso às tecnologias digitais, competências na área das tecnologias digitais, competências na utilização das tecnologias digitais e utilidade do uso das tecnologias digitais.

Em segundo lugar, aplicou-se a técnica do *focus group*. Para orientar de forma concreta o *focus group* seguimos o QDRCD para Portugal, baseado no nível de proficiência básico, a partir das cinco áreas de competências: Literacia da Informação, Comunicação e Cidadania, Criação de Conteúdos, Segurança e Privacidade e Desenvolvimento de Soluções estruturamos um guião de entrevista para os grupos de discussão como ferramenta para averiguar os níveis de competência digital que os/as participantes dominam e os desenvolvidos em contexto formativo.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 Resultados do Questionário

O universo da população do nosso estudo é composto por 28 formandos/as, representando esta amostra cerca de 10% da população que frequenta os cursos de formação no Serviço de Formação Profissional de Santarém. A distribuição da amostra pelos diferentes grupos etários é a seguinte: entre 20 e 30 anos - 25%; 31 a 40 anos - 32,1%, 41 a 50 anos - 25%; mais de 50 anos - 17,9%. No que diz respeito ao género dos/as inquiridos/as, o sexo feminino é representado por 60,7% e o masculino por 39,3%.

Em termos de escolaridade, o nível predominante é o segundo ciclo (60,7%), que corresponde aos 17 elementos que frequentam a ação B3 – Empregado/a de Restaurante/Bar, os restantes elementos possuem o primeiro ciclo (39,3%), que corresponde a 11 formandos/as que frequentam uma ação B2 – Operador/a de Informática.

No que diz respeito à situação atual face ao emprego, 50% recebe subsídio de desemprego, 25% rendimento social de inserção e os restantes 25% não recebem qualquer tipo de apoio social. Quanto ao período de desemprego, apenas um elemento está desempregado há menos de 6 meses, 57,1% estão desempregados/as há mais de seis meses, 10,7% entre 12 e 24 meses e 28,6% há mais de 24 meses. Estes dois últimos períodos permitem-nos estimar que cerca de 40% dos/as inquiridos/as estão numa situação de desemprego de longa duração, este público apresenta algumas características comuns, como as baixas qualificações e pouca reciclagem profissional, associados a estas características estão também outro tipo de problemas relacionados com a esfera social e promoção pessoal, que juntamente com a falta de certas aptidões e atitudes pessoais e profissionais, limitam a sua empregabilidade.

No âmbito do nosso questionário a tecnologia digital mais acessível, é, sem dúvida, o telemóvel (96,4%), seguido da internet (89,3%), o computador (53,6%) e o tablet (21,4%). Estes dados interessam para perceber o crescimento que dispositivos como o telemóvel e a internet têm no uso diário dos/as participantes.

Apenas 47,8% dos inquiridos possui computador pessoal, destes, 63,2% com acesso à internet, enquanto que 52,2% afirmam não ter este dispositivo. De acordo com Patrocínio (2008) *“quem possui computador e ligação à Internet no seu espaço doméstico tem acesso a um mundo bem diferente do daqueles que o não podem fazer”*, no entanto, o mesmo autor refere que possuir um computador e uma ligação à internet não significa que as pessoas o saibam utilizar *“nas várias dimensões das suas potencialidades ou que, só por isso, se tenham melhores desempenhos ou se façam melhores utilizações do que os de alunos que não os possuem”* (pp. 60-61). Deste modo, podemos observar que possuir este equipamento informático não será suficiente para estar incluído digitalmente.

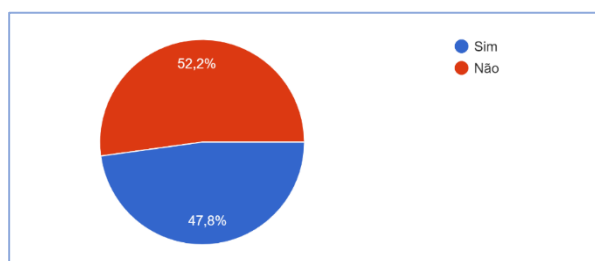


Gráfico 1: Acesso a computador pessoal

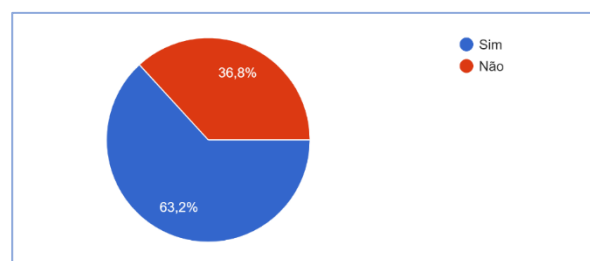


Gráfico 2: Acesso a computador pessoal com internet

Procuramos conhecer quais os locais onde acedem com maior frequência à internet, 50% dos/as participantes indica a casa onde vive, 30,8% referem que acedem em qualquer lugar através dos dados móveis e 15,4% só conseguem aceder no local onde frequentam o curso. Esta última percentagem demonstra que ainda há pessoas que não têm internet em casa, se pensarmos no acesso à internet como um dos indicadores que promove a inclusão digital, em alguns casos esta não existe. Em relação à frequência com que os/as participantes acedem à internet, verificou-se que a maioria (92,3%) acede várias vezes ao dia, 7,7% respondem que acedem apenas uma vez por dia.

Em resposta à questão sobre como os/as participantes desenvolveram competências na área das tecnologias digitais, 65,4% afirmam tê-las adquirido através da ajuda de outros utilizadores, 57,7% em cursos/formações do IEFP, 19,2% de forma autodidata e 15,4% referem ainda que foram adquiridas na escola. Em geral, 42,9% dos inquiridos classificam os seus conhecimentos no domínio das tecnologias digitais satisfatórios, 21,4% consideram-nos bons, 28,6% fracos, 3,6% confiam que os seus conhecimentos são muito bons, por outro lado, a mesma percentagem de respondentes consideram não ter nenhum conhecimento.

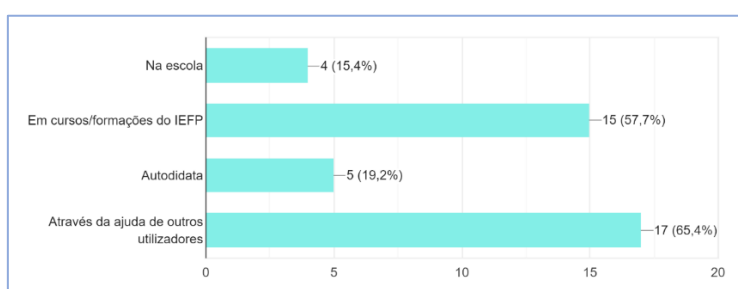


Gráfico 3: Aquisição de competências digitais

A maior parte dos/as participantes (78,6%) observa que o facto de algumas pessoas ou grupos não terem acesso às tecnologias digitais pode levar a situações de exclusão social, 60,7% consideram como medidas importantes para facilitar o acesso às tecnologias digitais reduzir o custo de equipamentos e serviços bem como organizar cursos de formação para desenvolver competências de acesso e utilização, 53,6% destaca a importância de explicar os benefícios e a utilidade prática do acesso as tecnologias. Segundo Espinet, Sevilla & Bolívar (2007) o facto de existirem desigualdades deve levar-nos a refletir sobre a exclusão de determinados grupos sociais. Os autores explicam que uma situação de exclusão pode surgir devido a fatores económicos e sociais. Outras formas de exclusão podem surgir no âmbito da vida profissional, pela dificuldade que as pessoas têm em integrar-se no mundo laboral ou pelo contexto em que trabalham, onde as possibilidades de desenvolvimento são limitadas. A exclusão neste sentido pode ser muito mais subtil e complexa de enfrentar. Portanto, é necessário um planeamento formativo centrado em oferecer novas formas de aprendizagem nos diferentes estádios da vida, que possa dar resposta às constantes mudanças da sociedade, nomeadamente o desenvolvimento de competências básicas, em especial no âmbito das TIC.

As tecnologias digitais parecem convidar a uma participação mais ativa graças à internet, sobretudo através do telemóvel, sendo este dispositivo utilizado por todos/as os/as inquiridos/as para: fazer chamadas (100%); enviar mensagens de texto (96,4%); aceder às redes sociais (78,6%); tirar fotografias ou fazer vídeos (71,4%); jogar (64,3%); ver vídeos (64,3%); enviar e-mails (57,1%); ouvir música (57,1%); fazer pesquisas (57,1%); aceder a serviços (ex: *Homebanking*, SNS, Finanças, etc.) (32,1%).

Apurou-se entre os/as inquiridos/as que 78,6% utilizam computador, todos os dias (39,1%), outros raramente (30,4%) ou às vezes (17,4%) e uma vez por semana (13%), sendo que 33,3% utilizam a mais de seis anos, 37,5% entre três e seis anos, 8,3% entre um e três anos e 20,8% a menos de um ano. No entanto, é importante referir que 21,4% não utilizam o computador, estes fazem parte da população mais vulnerável que, geralmente, não tem dispositivos digitais em casa, exceto os telemóveis. Em alguns casos também não têm conexão à Internet e os seus familiares e amigos desconhecem a sua utilização básica, o que poderá ser um obstáculo à sua capacitação para o uso das TIC.

Observou-se que 92,9% dos/as participantes da pesquisa utilizam a tecnologia no seu cotidiano e possuem dispositivos conectados à internet, 46,2% utiliza esta ferramenta há mais de 6 anos, 42,3% entre três a seis anos, 7,7% entre um a três anos e apenas 3,8% utiliza a menos de um ano. No que concerne à finalidade de utilização da internet, esta é utilizada maioritariamente para: aceder às redes sociais (*Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn*) (96,2%); Comunicar através de mensagens (*WhatsApp, Messenger, Skype, etc.*) (84,6%); entretenimento (jogos, etc.) (73,1%); enviar e receber e-mails (73,1%); pesquisar informação (69,2%); ver as notícias (69,2%); enviar e receber fotos, vídeos e música (69,2%). Posteriormente, com menor frequência de utilização online: aceder a serviços (ex: *Homebanking*, Serviço Nacional de Saúde, Finanças, etc.) (46,2%); procurar oportunidades de emprego (46,2%); efetuar pagamentos e fazer compras (30,8%); aceder à plataforma Moodle da escola dos seus educandos e/ou educandas (26,9%). Estes resultados mostram que os/as participantes desenvolvem competências digitais básicas relacionadas com pesquisa, lazer, entretenimento, comunicação e para a obtenção de conhecimento, e em uma percentagem mais baixa, como uma ferramenta para a utilização de serviços *online*. As funcionalidades que exigem mais proatividade e mobilização pessoal ainda são pouco exploradas, exemplo desta situação é a percentagem de utilização da internet para procurar oportunidades de emprego, tendo em conta que os/as participantes se encontram desempregados e encontrar trabalho é uma das suas principais preocupações. Por outro lado, tal percentagem de utilizadores/as de internet poderá constituir um indicador positivo, na medida em que pode sugerir um maior à-vontade dos/as participantes na sua utilização.

Obtivemos apenas 18 respostas no que diz respeito à utilização dos serviços através da internet, sendo o serviço mais utilizado a Segurança Social Direta (72,2%), seguido dos serviços bancários (44,4%), o Portal das Finanças (38,9%), as compras *online* (33,3%), o IEFP online (11,1%) e a marcação de consultas médicas (5,6%). Por outro lado, 7,1% responderam que não utilizam a internet, o que restringe o seu acesso à informação e consequentemente a sua participação e apropriação de conhecimento.

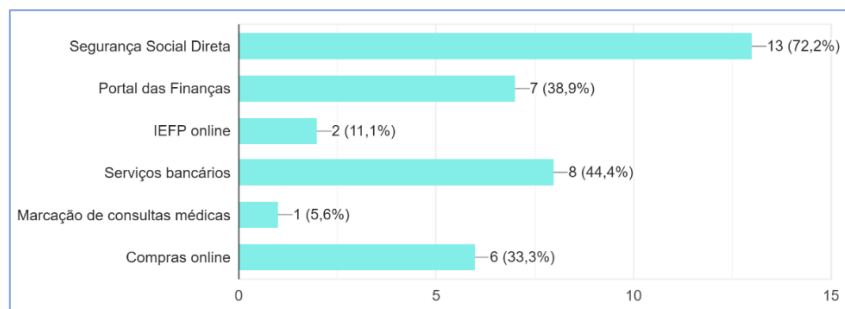


Gráfico 4: Serviços utilizados através da internet

No que diz respeito à utilização do e-mail, os/as participantes do nosso estudo possuem uma utilização muito expressiva deste meio para comunicar (84%), no entanto 16% não utiliza esta ferramenta, provavelmente por desconhecer as suas potencialidades.

Relativamente às razões que motivam à utilização das tecnologias digitais, os/as participantes responderam em primeiro lugar pela facilidade em contactar com pessoas e entidades (92,3%), em segundo lugar pela facilidade de acesso a vários tipos de informação, de forma gratuita (57,7%) e por último pela maior participação na vida comunitária (26,9%). Quanto às razões que não motivam os/as participantes à utilização das tecnologias digitais, estes referem as questões financeiras (47,8) e a falta de competências (43,5%) como os principais fatores, com terceiro fator apontado o desinteresse (30,4%) e por fim a desconfiança (13%). Estes dados revelam que as condições financeiras influenciam a aquisição de dispositivos digitais e a falta de competências digitais podem levar a uma certa resistência e falta de motivação na utilização das TIC. Além disso, a falta de interesse e a desconfiança poderão ser uma forma de esconder a ausência de competências.

Conscientes de que os conteúdos que circulam nas redes sociais nem sempre são úteis ou fiáveis, colocamos como questão “Confia nas informações que circulam nas redes sociais?”, 61,5% dos/as inquiridos/as responderam que confiam pouco, 3,8% não confia, 30,8% responderam que a informação é de confiança, 3,8% confia muito. Estes dados demonstram que mais de 30% dos/as participantes confia na informação que circula nas redes sociais. Parece-nos evidente a importância de trabalhar competências que preparem as pessoas para lidar com uma quantidade enorme de informação, nem sempre real, e que as ajude a analisar e filtrar informação e a seleccionar aquela que é realmente significativa.

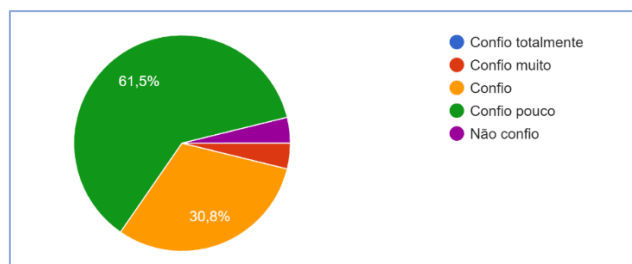


Gráfico 5: Confiança nas informações que circulam nas redes sociais

Quando questionados/as sobre a sua participação em causas sociais ou políticas, vemos que a maioria dos/as inquiridos/as não participa (80%), o que demonstra falta de envolvimento nestas iniciativas e algum desinteresse numa participação cívica ou interventiva socialmente. Os 20% que participaram apoiaram causas relacionadas com os direitos dos animais (87,5%), com os direitos humanos (50%), com questões ambientais (25%) e com a igualdade de género (25%). A participação em causas relacionadas com atividades políticas, nomeadamente campanhas eleitorais não obteve qualquer resposta, o que nos leva a pensar que os inquiridos não exercem a sua cidadania e/ou participação ativa utilizando os recursos da internet neste campo, provavelmente porque são atividades que poderão exigir um grau maior de literacia digital. Na opinião de Sebastião & Elias (2012) existem outros fatores, como a falta de interesse e de confiança nas instituições e nos atores políticos, estes surgem como “*limitações significativas ao envolvimento on-line, uma vez que não será por terem acesso às ferramentas digitais que os cidadãos se interessarão e se envolverão no debate político.*” (p. 63).

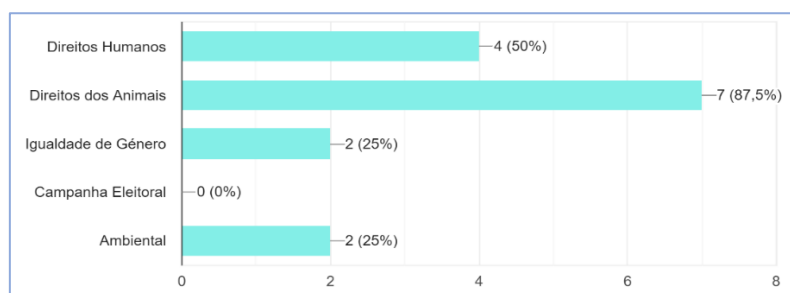


Gráfico 6: Causas apoiadas pelos/as participantes

## 4.2 Resultados do FocusGroup

Apresentamos na Tabela 1 as intervenções mais relevantes dos/as participantes no *focus group* em relação ao desenvolvimento de algumas das competências digitais agrupadas nas cinco áreas de competência do QDRCD: Literacia da Informação, Comunicação e Cidadania, Criação de Conteúdos, Segurança e Privacidade, Desenvolvimento de Soluções.

Tabela 1

Intervenções dos/as participantes no *Focus Group*

<b>Literacia da Informação</b>	<p><i>"Fizemos uma pesquisa no Google sobre a área da restauração, metade da turma utilizou ferramentas novas dos computadores que não sabiam ainda."</i> (F2)</p> <p><i>"Eu desde que me interesse vou procurar. Fiz uma pesquisa muito exaustiva sobre o autismo, para entender o que era."</i> (F1)</p> <p><i>"A gente tem que saber bem o que é que andamos à procura e então a partir daí acho que conseguimos saber qual é o site que é falso."</i> (F6)</p>
<b>Comunicação e Cidadania</b>	<p><i>"Já fui ver (informação sobre direitos e deveres), como eu tenho um filho autista tenho 30 dias por ano para ele e trabalhei numa firma que não queria dar e eu fui pesquisar e tava lá os meus direitos e eu como mãe de um autista tirei um print daquilo tudo e levei. Tá acessível e então foi uma mais valia para mim, afinal tinha direito, não são seguidos, são intercalados, mas tinha direito a levá-lo às fisioterapias e tudo."</i> (F1)</p> <p><i>"Eu acho que comunicamos facilmente, acho que hoje em dia, através de um SMS, de um email a informação chega a qualquer lado e a gente tem acesso àquela informação. (...)"</i> (F6)</p> <p><i>"Eu! Eu compro muita coisa na internet, mais roupa, alguma coisa para casa que eu goste. Pronto, é mais à base disso. Ainda não fiz compras de supermercado, qualquer dia ainda calha."</i> (F6)</p> <p><i>"Nunca calhou (fazer compras online), mas um dia há de calhar, mas eu sou muito esquisita, por isso não arrisco online."</i> (F8)</p> <p><i>"Sim, sim! Hoje o TIC é tão importante como o português e a matemática."</i> (F3)</p> <p><i>"Eu sinto mais confiança para mexer no computador, tenho aprendido muito."</i> (F4)</p> <p><i>"Eu acho que um cidadão, eu posso estar a dizer a maior parvoíce, mas eu acho que um cidadão digital é um cidadão que faz tudo através da internet, tenha todas as aplicações e faça compras, faça pagamentos, vá ao banco, vá à Segurança Social, digo eu, não sei, até pode não ser."</i> (F6)</p> <p><i>"Eu já assinei duas petições por telemóvel, aquela de uma rapariga que o marido morreu e ela quer engravidar."</i> (F8)</p> <p><i>"Se uso uma rede social tenho que ter respeito pelas pessoas e às vezes não é bem assim."</i> (F1)</p> <p><i>"Realmente devíamos pensar melhor o que fazemos na internet."</i> (F6)</p>
<b>Criação de Conteúdo</b>	<p><i>"Estamos a fazer um trabalho em PowerPoint com um gráfico. Usamos o Excel para fazer contas e tabelas. Fazemos trabalho de pesquisa para introduzir no PowerPoint."</i> (F1)</p> <p><i>"Eu leio (a informação na internet) copio e depois corto o que não me interessa, tento fazer por minhas palavras, mas às vezes esqueço-me de pôr o site que pesquisei."</i> (F1)</p>



<b>Segurança e Privacidade</b>	<i>"Passwords, seguranças, alertas, os sistemas que há agora que se instala no telemóvel, até nas fotos pode ter um código seu para ter acesso."</i> (F6) <i>"Deixei o Insta e o Facebook abertos na sala de informática e só me apercebi uma semana depois, podiam roubar as fotos e publicar."</i> (F2) <i>(Uma utilização inadequada) "Faz mal à vista e à cabeça, à coluna."</i> (F5)
<b>Desenvolvimento de Soluções</b>	<i>"Faço uma limpeza geral (no telemóvel) e se for preciso desinstalo aplicações."</i> (F6) <i>"Já não vamos conseguir viver sem as tecnologias, por isso temos de estar sempre atualizados."</i> (F5) <i>"Fazendo formações. Já aprendemos muita coisa até aqui e temos que continuar a evoluir porque as coisas estão sempre a mudar."</i> (F1)

## 5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Os dados do questionário revelam que o telemóvel é a tecnologia mais utilizada e é representado como um meio essencial de comunicação com uma incidência de quase 100%. A maioria dos/as inquiridos/as dispõe de acessibilidade a internet e revelam uma utilização frequente, com motivações diversas: comunicação, acesso às redes sociais, leitura de notícias, envio e-mails, pesquisa informação, entretenimento, entre outras. No entanto, predomina uma fraca predisposição para a utilização de serviços online ou a participação em causas sociais ou políticas, no âmbito da cidadania.

A ausência de computador pessoal para cerca de metade dos/as inquiridos/as pode evidenciar uma certa iliteracia no que diz respeito à sua utilização e/ou dificuldades socioeconómicas impeditivas do seu acesso. Sabe-se também, que a aquisição de competências digitais depende, essencialmente, do apoio de outros utilizadores e de ações de formação, isto explica alguma falta de autonomia no desenvolvimento destas capacidades, o que demonstra que a educação e formação é essencial para fortalecer as competências individuais e sociais e promover uma cidadania crítica e participativa.

Analisando de uma forma geral os resultados obtidos na fase de diagnóstico, a maioria dos/as participantes domina algumas das competências digitais básicas essenciais para o acesso e utilização dos diferentes instrumentos oferecidos pela internet, porém isto não significa que estejam bem preparados/as para algumas ameaças que possam surgir quando se expõem publicamente ou quando não fazem a triagem nem confirmam a veracidade dos conteúdos que pesquisam ou na forma como interagem no ambiente virtual.

Na opinião de Warschauer (2003) *"what is most important about ICT is not so much the availability of the computing device or the Internet line, but rather people's ability to make use of that device and line to engage in meaningful social practices"* (p. 38). Compreende-se, assim, que a utilização responsável, segura e ética das tecnologias são uma parte indispensável das competências que os/as participantes devem ter como futuros cidadãos proativos da sociedade contemporânea.

Contemplando os objetivos deste estudo, o *focus group* permitiu-nos retirar algumas ilações, que passamos a enunciar.

É visível como para a maioria dos/as entrevistados/as a internet é importante nas suas vidas, dominam algumas competências e usufruem dos benefícios da sua utilização, para outros/as a sua utilização é básica e tem um lugar pouco relevante nas suas vidas. A reduzida literacia digital e a falta de confiança para realizar determinadas atividades limitam de forma significativa uma utilização mais ampla da internet. Alguns/as dos/as participantes tem uma certa resistência ou uma aceitação limitada a determinadas funcionalidades e atividades na internet, como aplicações diferenciadas e sites de redes sociais que não o típico Facebook, a criação de conteúdos, o *homebanking* e as compras ou a procura ativa de emprego online. As razões para este facto poderão estar



relacionadas com a falta de conhecimentos relativamente às potencialidades que as TIC lhes podem oferecer.

A propósito das vantagens e desvantagens da utilização das TIC, os/as participantes conseguem identificar inúmeras vantagens, porém a possibilidade de aquisição de conhecimentos não foi referida como uma delas.

As motivações para a utilização da internet estão relacionadas com os contextos de vida, os interesses e necessidades pessoais. As causas defendidas estão ligadas à defesa dos animais, não tendo por hábito assinar ou partilhar petições *online*, poucos demonstram abertura ao exercício da cidadania digital. Apesar da sua importância, consideramos que não é visível uma cidadania ativa, consciente e organizada, situações de apatia e/ou falta de conhecimentos são um obstáculo à cidadania participativa. As perceções dos/as entrevistados/as sobre o conceito de cidadania digital permitem observar que desconhecem o seu significado mais amplo – o exercício dos direitos e dos deveres do ser humano na sociedade da era digital.

Na visão de Portela (2016) as redes sociais facilitam a criação e partilha de conteúdos organizados por grupos de interesses. A partilha desses conteúdos pode dar origem *“a construções partilhadas, que se podem construir/realizar permanentemente, com a contribuição individual de cada um dos membros dessas comunidades ou grupos online.”* Podemos, assim, afirmar que as redes sociais continuam a crescer em uso e importância nas interações sociais diárias, tornando-se uma fonte de informação e partilha importante, no entanto, verificamos que estas redes não são utilizadas pelos/as participantes como ferramenta de mobilização e participação cívica em ações coletivas.

Em alguns casos, os/as entrevistados/as conhecem a sua responsabilidade em relação ao que publicam nas redes sociais e estão cientes dos riscos e ameaças que surgem na internet, tomando algumas precauções, como a utilização de palavras passe e antivírus. Consideram alguns riscos físicos e emocionais quanto à exposição excessiva às tecnologias digitais. Por outro lado, podemos questionar se os/as participantes estarão conscientes dos seus direitos e deveres como cidadãos, pois apenas fazem referência a situações relacionadas com os direitos laborais.

Quanto à criação de conteúdos, produzem conteúdo digital simples, utilizando diversas ferramentas, no entanto demonstram alguma falta de preparação sobre a forma de utilização dos conteúdos digitais sujeitos a direitos de autor. Parece-nos que a maioria dos/as entrevistados/as não está ciente que cada vez que acede à internet, para ler as notícias, para pesquisar informações, participar nas redes sociais ou fazer compras estão a fornecer informações sobre si próprios de forma voluntária e que não analisam corretamente as políticas de privacidade de cada vez que fazem *download* de alguma aplicação do seu interesse.

Em suma, a perceção dos/as participantes sobre as suas competências melhorou significativamente e valorizam as aprendizagens desenvolvidas nas sessões do módulo de TIC, sentem-se mais atualizados e autoconfiantes. Podemos observar que conhecem os conceitos que utilizam de forma habitual, como as compras *online* e algumas precauções necessárias para garantir a proteção de dados, contudo, conceitos relacionados com a cidadania digital ou pegada digital na internet são menos conhecidos.

De acordo com a Recomendação do Conselho da União Europeia sobre as *Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida* *“a relação com as tecnologias e os conteúdos digitais exige reflexão crítica e abertura de espírito, curiosidade e uma atitude positiva perante a sua evolução. Exige também uma abordagem ética, segura e responsável da utilização destas ferramentas.”* (Jornal Oficial da União Europeia, 2018, p. 10). Perante esta perspetiva, importa aqui reforçar que o desenvolvimento de competências digitais e a prática de uma cidadania digital implicam uma maior abertura à tecnologia e à utilização das TIC, que só será possível se os/as

participantes tiverem a percepção do valor e da utilidade de uma maior literacia digital para exercerem plenamente a sua cidadania.

## 6 CONCLUSÃO

Pela interpretação dos resultados obtidos pudemos observar que os/as participantes não estão arredados da sociedade em rede, apesar de não estarem completamente integrados, não podemos considerá-los excluídos, sendo que as apropriações descritas pelos/as entrevistados/as aproximam-se das ações necessárias à sua inclusão digital. Os/as mesmos/as reconhecem a necessidade de desenvolver e aperfeiçoar competências digitais, o que comprova a ideia que orienta o QDRCD, ou seja, o reconhecimento das competências digitais como essenciais às atividades desenvolvidas na sociedade contemporânea.

Na opinião de Aires, Palmeiro & Pereda (2019) *“uma sociedade que se quer democrática e participativa precisa de cidadãos formados que possam responder a todas as situações com que se deparam no dia-a-dia. Esta é uma questão de cidadania e de direitos humanos.”* (p. 22). Neste contexto, a Educação e Formação de Adultos e a Aprendizagem ao Longo da Vida assumem uma importância decisiva no desenvolvimento e atualização das competências digitais na era digital, são também indispensáveis para o acesso a uma literacia digital que facilite a participação e a inclusão digital e social, a redução do desemprego e a promoção da igualdade de oportunidades, sendo uma questão atual e de interesse para as instituições educativas e todos os agentes envolvidos nos processos formativos.

De acordo com Ochôa & Pinto (2017) a competência digital das pessoas depende *“das necessidades, interesses e contextos de cada pessoa, devendo estar adaptadas a cada um. Depende também da disponibilidade tecnológica e das práticas de adoção dos utilizadores, mudando ao longo do tempo. Ser digitalmente competente significa ser capaz e disponível para acompanhar os novos desenvolvimentos e práticas tecnológicas.”* (p. 393). Deste modo, acompanhar as práticas tecnológicas só será possível se se despertar o interesse e a curiosidade, principalmente para aquelas que podem ser mais úteis para a vida quotidiana.

Para que a EFA na área das competências digitais seja bem-sucedida é preciso saber qual é a aprendizagem que pode levar os/as adultos/as para a frente, tendo em conta as suas experiências de vida e as suas anteriores aprendizagens, valorizando-as através da reconstrução das suas capacidades. Se a aprendizagem tiver a ver com a vida da pessoa a probabilidade de ela aprender é maior. Surgem muitas vezes dificuldades e resistências que poderão ser ultrapassadas com a utilização de metodologias ativas para um adequado desenvolvimento das competências, tendo como objetivo principal uma aprendizagem flexível e equitativa, bem como uma ALV que antecipe as necessidades dessas competências para o trabalho e para a vida.

A era digital oferece novos instrumentos para o exercício da cidadania, neste contexto a EFA deve também promover a reflexão sobre as atitudes e os comportamentos na participação cívica no mundo real e virtual. A cidadania digital implica a necessidade de desenvolver competências digitais que permitam aos/às formandos/as o seu desenvolvimento pessoal e social numa sociedade que exige novas formas de aprendizagem, de participação e de exercício dos direitos e deveres em ambientes digitais de maneira informada, segura, ética e responsável, respeitando e protegendo os direitos das outras pessoas e grupos através das possibilidades que as tecnologias digitais oferecem, para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva digital e socialmente.

Do nosso ponto de vista, a inclusão digital depende de elementos essenciais como o acesso às tecnologias digitais, a literacia digital, a capacitação e a participação, estes elementos podem surgir como dimensões de análise para esta temática. O acesso não estar garantido cria desigualdades, sabemos que as tecnologias digitais oferecem oportunidades que nem todas as pessoas têm

acesso, por questões económicas, características individuais, contextos familiares, qualificações mais baixas, trabalho precário, etc. A literacia digital fundamenta-se na compreensão e na utilização das ferramentas, quando falamos de processos de literacia estamos a referir-nos ao processo de capacitação, que só será possível quando as pessoas dominem as tecnologias digitais e as possam aplicar de uma forma autónoma de acordo com os seus interesses e as suas necessidades pessoais ou profissionais, desenvolvendo capacidades para resolver qualquer situação através das tecnologias, como a procura ativa de emprego (elaboração e distribuição do curriculum vitae, pesquisa de anúncios nos portais de emprego), formação (cursos online, tutoriais) interação com instituições públicas ou privadas, reduzindo a burocracia e as esperas e muitas outras ações que nos permitem a utilização da internet, como a comunicação nas redes sociais, a pesquisa de informação e a aquisição de conhecimentos.

Em suma, os resultados alcançados permitem observar que a literacia digital pode ser um instrumento formativo essencial para favorecer a inclusão digital e social das pessoas adultas, dependerá da forma como as competências digitais forem apropriadas e utilizadas.

Por último, esperamos que este estudo seja um contributo para a reflexão sobre a importância dos processos de capacitação das pessoas para que possam aproveitar plenamente o potencial das tecnologias digitais no seu desenvolvimento pessoal, valorizar a sua cidadania ativa e a sua inclusão digital e social.

## 7 REFERÊNCIAS

- Aires, L., Palmeiro, R. & Pereda, V., (2019). Das Competências de uso das Tecnologias Digitais ao exercício pleno da Cidadania Digital: os casos do Alentejo e do País Basco. *RE@D - Revista de Educação a Distância e Elearning*, Volume 2, Número 1, Março 2019. Disponível em [https://journals.uab.pt/index.php/lead\\_read/article/view/160/133](https://journals.uab.pt/index.php/lead_read/article/view/160/133)
- Barros, R., (2011). *Genealogia dos Conceitos em Educação de Adultos: da Educação Permanente à Aprendizagem ao Longo da Vida – Um estudo sobre os fundamentos políticos - pedagógicos da prática educacional*. Chiado Editora. ISBN: 978-989-697-196-0.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Tradutores: Maria João Alvarez, Sara Bahiados Santos e Telmo Mourinho Baptista. Porto Editora Lda. Disponível em <https://cutt.ly/Oyl4f6n>
- Castells, M., & Cardoso, G. (2005). *A Sociedade em Rede. Do conhecimento à Acção Política*. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda. Disponível em <https://cutt.ly/Nyl4T2H>
- Comissão da União Europeia (2018). *Relatório do IDES (Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade)*, Relatório por País - Portugal. Disponível em <https://cutt.ly/myl4HoO>
- Comissão da União Europeia (2018). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões relativa ao Plano de Ação para a Educação Digital*. Disponível em <https://cutt.ly/Dyl41n0>
- Conselho da União Europeia (2016). Recomendação do Conselho de 19 de dezembro de 2016 sobre percursos de melhoria de competências: novas oportunidades para adultos. *Jornal Oficial da União Europeia*. Disponível em <https://cutt.ly/vyl455j>
- Despacho n.º 1088/2019 de 31 de janeiro. *Diário da República*, 2.ª série - N.º 22. Lisboa. Presidência do Conselho de Ministros, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Educação e Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Disponível em <https://dre.pt/application/conteudo/118877300>
- Espinet, E., Sevilla, D. & Bolívar, A., (2007). *La Alfabetización Digital en los Procesos de Inclusión Social*. Editorial UOC. ISBN: 978-84-9788-595-9.

- Fernandes, J. P.T. (2013). Da utopia da sociedade em rede à realidade da sociedade de risco (p.261 a 286). *Análise Social*, 207, xlviii (2), 261-286. *Revista do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa*. Disponível em [http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS\\_207\\_d01.pdf](http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/AS_207_d01.pdf)
- Ferrari A. & Martens H. (2016). Panorâmica geral sobre Cidadania Digital. In D. Cassells, A. Gilleran, C. Morvan & S. Scimeca (Eds). *Cidadãos digitais - Desenvolvendo uma Cidadania ativa através do eTwinning* (pp. 10-13). Edição Serviços Centrais de Apoio eTwinning. Disponível em <https://cutt.ly/pyl7ilx>
- Fundação para a Ciência e a Tecnologia (2015). *Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacias Digitais* (2015 - 2020). Disponível em <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2016-06/enild.pdf>
- Garcia, L. (2016). De la inclusión digital a la inclusión social - Un estado del arte. *1er Coloquio Interinstitucional de Programas de Doctorado en Ciencias Sociales y Humanas*. Colima, México. Disponível em <https://cutt.ly/eyl7Qo9>
- Ghiglione, R. & Matalon, B. (2001). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Celta Editora. Oeiras. ISBN: 972-774-120-7.
- Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 – Portugal INCoDe.2030 (2019). *Quadro Dinâmico de Referência de Competência Digital para Portugal*. Disponível em <https://cutt.ly/Byl7OQ8>
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. Editora 34. São Paulo.
- Lopes, P. & Henriques, S. (2017) Literacia digital dos adultos portugueses: Estratégia Metodológica. *Literacia e Inclusão Digital: Boas Práticas em Portugal e em Espanha*. Palmeiro, Ricardo; Aires, Luísa; Pereda, Visitación (Eds.), (pp.143-148). Universidade Aberta. Rede ObLID. Disponível em <https://cutt.ly/Xyl7D2B>
- Martín, A. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. (pp. 1-38). Gedisa. Barcelona. Disponível em <https://cutt.ly/Pyl7CCX>
- Messias, I., Loureiro A. Barbas, M. (2012). *E-skills, soft skills & social skills - students' competences on a digital age*. TechEduca 2012. Disponível em <https://cutt.ly/0yl72wi>
- Ochôa, P. & Pinto, L. G. (2017). Transformação digital e competências digitais: estratégias de gestão e literacia. In S. Pereira & M. Pinto (Eds.), *Literacia, Media e Cidadania – Livro de Atas do 4.º Congresso* (pp. 386-398). Braga: CECS. Disponível em <https://cutt.ly/yyl76O0>
- OECD (2018). *Going Digital: Making the Transformation Work for Growth and Well-being The opportunities and challenges of the digital transformation* April 2018. Disponível em <https://cutt.ly/qyl5jle>
- Patrocínio, J. (2004). *Tornar-se pessoa e cidadão digital – Aprender e formar-se dentro e fora da escola na sociedade tecnológica globalizada, vol. 1*. (Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências e Tecnologia). Disponível em <https://cutt.ly/Jyl5xfo>
- Patrocínio, J. (2008). Para uma genealogia da cidadania digital. *Educação, Formação & Tecnologias, vol. 1* (1), Maio 2008.
- Portela, F.T. (2016). Novas formas de participação e mobilização cívicas nas redes sociais. *Sociologia on line*, (11), 22-41. Disponível em <https://cutt.ly/qyl5nBX>
- Portugal INCoDe.2030 (2017). *Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030*. Disponível em: <https://cutt.ly/ayl5W3t>
- Sebastião, S. (2014). A literacia digital e a participação cívica. *Educação, Sociedade & Culturas*, (42), 111-132. Disponível em <https://cutt.ly/Zyl5AdA>
- Silva, S. (2018). Abordagens para a inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade. *Newsletter Observatório das Comunidades Ciganas (ObCig)*, julho 2018. Disponível em <https://cutt.ly/Vyl5Hmd>

- UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. ISBN 92-3-304000-3. Disponível em <https://cutt.ly/ryl573f>
- UNESCO (2015). *Recomendação sobre Aprendizagem e Educação de Adultos*. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura e Representação da UNESCO no Brasil. Disponível em <https://cutt.ly/Eyl6qLX>
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts. Disponível em <https://archive.org/details/technologysocial0000wars/page/246 /mode/2up>
- Westby, C. (2010) Multiliteracies: The Changing World of Communication. *Top Lang Disorders Vol. 30, No. 1*, pp. 64-71. Disponível em <https://cutt.ly/fyl6gqu>
- Woszezenki, C., Junior V. & Nakayama M. (2013). *Inclusão Digital e Social: Exercendo a Cidadania com o Auxílio das Tecnologias de Informação e Comunicação*. ICBL - International Conference on Interactive Computer aided Blended Learning Disponível em <https://cutt.ly/Gyl6zjE>